

# МОИ ДОКУМЕНТЫ — МОЯ ОЦЕНКА

Вестник системы оценки качества госуслуг «Ваш контроль» • [vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)

МФЦ становятся все более популярными у получателей госуслуг. Ежедневно граждане оценивают в России примерно по 200 тысяч госуслуг, около трети из них получены в МФЦ. При этом, как

показывает статистика «Ваш контроль», качество госуслуг, оказанных в МФЦ, граждане оценивают немного выше, чем те, которые получали вне этих центров: 4,73 балла против 4,72.

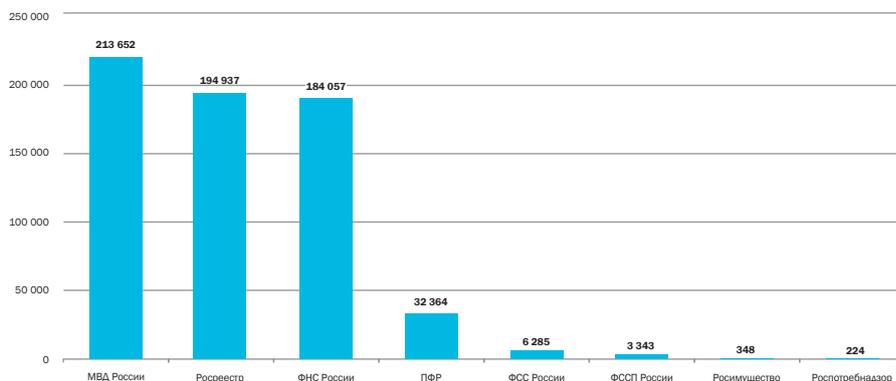
## МВД уходит в отрыв по количеству оценок

МВД - лидер по количеству полученных от граждан оценок в июне. Число оценок увеличилось в июне на 20% – до 213 тысяч. Это на 10% больше показателя Росреестра, который был лидером в предыдущие месяцы. На третьем месте оказалась ФНС, далее с большим отрывом следуют ПФР, ФСС, ФССП, и всего несколько сотен госуслуг было оценено у Росимущества и Роспотребнадзора.

Все ведомства в июне показали прирост числа оцененных госуслуг. Выше всего он был у Роспотребнадзора (рост составил два раза), самую низкую динамику продемонстрировала ФССП (+1%).

В июне 2016 года из МФЦ

**Таблица 1.** Количество фактов оказания услуг по ведомствам, июнь 2016 года, шт.  
Источник: ИАС МКГУ



(через инфоматы и смс) поступили оценки по 244,7 тыс. фактам оказания услуг различными ведомствами, и это оказалось

больше показателя предыдущего месяца на 30%. В «общем зачете» он соответствует первому месту.

## ФНС остается лидером по качеству госуслуг

ФНС продолжает получать от пользователей самые высокие оценки качества госуслуг. В июне они оценили ее деятельность на 4,96 балла, как и в мае. ФСС увеличила оценку на две десятых балла – до 4,93 и переместилась с третьего на второе место.

Далее идут: ФССП с оценкой 4,9 балла и ПФР,

получивший от пользователей 4,88 балла (у обоих рост на 0,04 балла).

Оценка Роспотребнадзора не изменилась и составила 4,87 балла. Качество госуслуг Росимущества было оценено на 4,8 баллов, что на 0,09 балла выше, чем в мае. У Росреестра - 4,78 баллов (+0,04 балла), у МВД - 4,69 балла (оценка снизилась на

две сотых балла).

В целом, по всем ведомствам России средняя оценка качества госуслуг в июне составила 4,81 балла – на одну сотую выше, чем в мае.

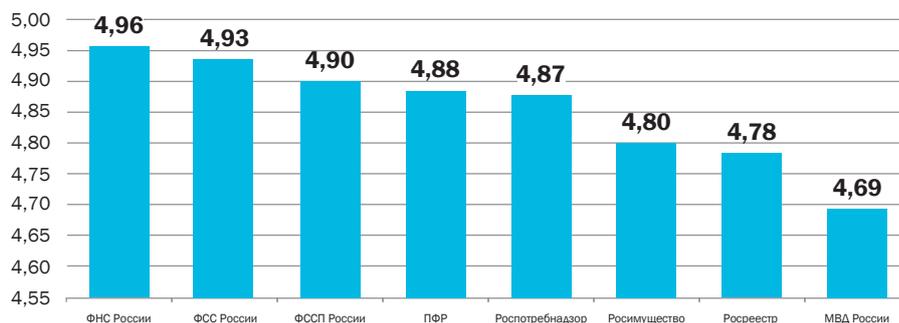
Для наглядности приводим несколько отзывов о работе ведомств с сайта «Ваш контроль» ([vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)).

«Редко приходится обращаться за услугами, но, обратившись, был приятно удивлен внимательностью, отзывчивостью и расторопностью сотрудников. Приняли документы быстро, оформили в срок. Спасибо» (Управление Росреестра по Саратовской области).

«Посетила Автозаводскую инспекцию и осталась очень довольна. Инспекторы знают и очень хорошо выполняют свою работу. Спасибо вам, и дальнейшей удачи в вашей нелёгкой работе» (Инспекция ФНС по Автозаводскому району Нижегородской области).

«Хотел бы выразить благодарность сотрудникам ГИБДД, которые 05.08.2016

**Таблица 2.** Уровень средних оценок, июнь 2016 год, балл.  
Источник: ИАС МКГУ



осуществляли обмен водительского удостоверения по окончании срока действия. Время ожидания до подачи документов 5 минут, через 10 минут сфотографировали и выдали новенькое водительское

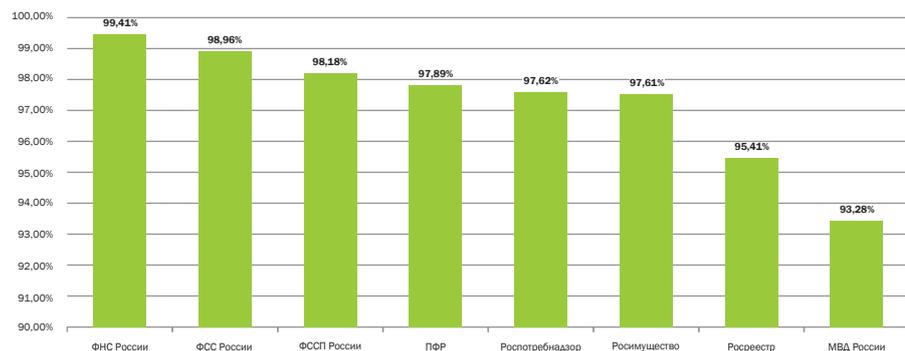
удостоверение. Все очень быстро, большое вам спасибо!». (Отдел ГИБДД межмуниципального отдела «Ленинск-Кузнецкий»).

Уровень удовлетворенности качеством госуслуг в июне вырос с 95,9% до 96,1%.

Максимальный процент удовлетворенности был отмечен у ФНС России. Он составил 99,41%. Минимальный – у МВД России (93,28%).

Средняя оценка, полученная МФЦ за предоставленные гражданам госуслуги, составила 4,94 балла, это выше майского показателя на 0,04 балла, уровень удовлетворенности – 99,37%. В «общем зачете» МФЦ поднялась на второе место и пропускает вперед только от ФНС.

**Таблица 3.** Удовлетворенность качеством услуг, июнь 2016 год, %  
Источник: ИАС МКГУ



## Регистрация недвижимости — самая популярная госуслуга

Набор самых оцениваемых гражданами госуслуг остается стабильным. Наиболее популярной, как следует из данных сайта «Ваш контроль», остается «Госрегистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним». В июне граждане оценили ее 138 тысяч раз.

Второй стала «Регистрация автотранспорта» (119 тысяч оцененных госуслуг), на третьем месте «Прием налоговых деклараций» (81 тысяча).

Госуслуга «Прием налоговых деклараций» также получила одну из наиболее высоких оценок:

4,97 балла. Другими популярными госуслугами, получившими, к тому же, самые высокие оценки, стали «Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве РФ о страховых взносах» (4,97 балла),

«Предоставление сведений, содержащихся в ЕГРЮЛ» (4,97 балла), «Проведение экзамена на право управления автотранспортом и выдача водительских удостоверений» (4,95 балла).



## Больше всех хвалят ФСС и ПФР, ругают ФССП

В июне на сайте «Ваш контроль» было размещено почти 10 тысяч отзывов о работе 8 ведомств, что на 17% больше, чем в мае. Самое большое количество отзывов получила ФСС. На втором месте ПФР, на третьем МВД (отзывы на работу ГИБДД и управления по лицензионной деятельности). Далее следуют: ФНС, Главное управление по вопросам миграции МВД (бывшая ФМС), Роспотребнадзор, ФССП, Росреестр.

Отношение граждан к работе ведомств, если судить по отзывам, практически не меняется. По-прежнему больше всего хвалят ФСС, ПФР, ФНС и МВД – у них доля положительных оценок превышает 96%. Также много хороших отзывов оставили получатели госуслуг Роспотребнадзора (93% положительных отзывов). ГУ по вопросам миграции МВД России получило 62% положительных отзывов, у Росреестра 57%.

К ФССП граждане высказывают самое большое число претензий, у нее только 9% оценок – положительные. Получатели госуслуг продолжают возмущаться крайне плохой работой базы должников, в результате чего ведомство накладывает санкции на граждан, которые погасили свои задолженности и предъявили подтверждающие документы. Еще одна большая претензия – невозможность связаться с приставами по телефону.

Вторым по величине доли негативных отзывов стал Росреестр. Заявители чаще всего жалуются на халатность и некомпетентность сотрудников этого ведомства, на нарушение сроков предоставления услуг.

В числе главных проблем ГУ по вопросам миграции МВД пользователи отмечают огромные очереди, невозможность получить госуслугу, некомфортные условия в помещениях, нарушение сроков предоставления услуг, невозможность записаться на прием онлайн.

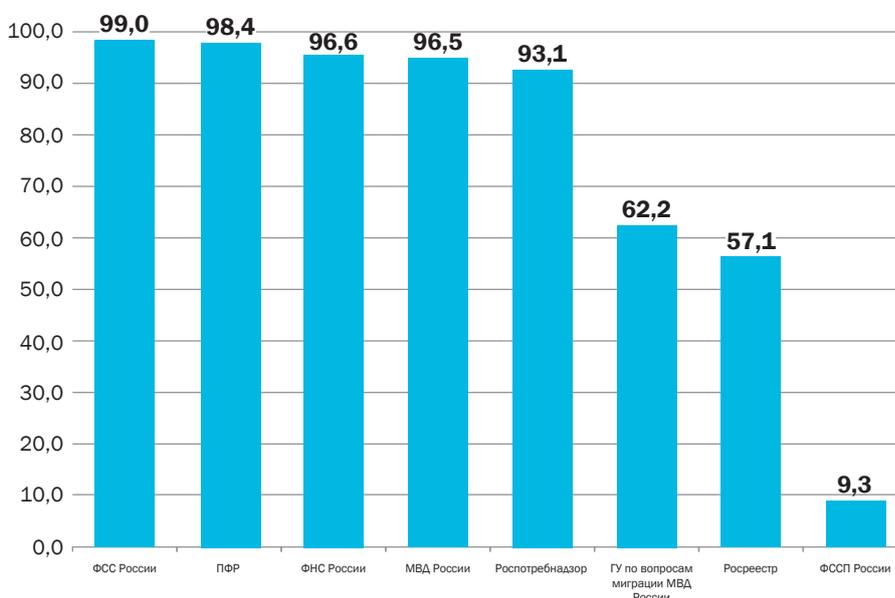


*«Мною в Межрайонную ИФНС России №13 по Московской области 04.02.2016 было подано заявление о возврате суммы излишне уплаченного налога. На данный момент никакой информации о возврате средств не предоставлено, средства не возвращены в указанный в законе срок (согласно п.6 ст.78 Налогового кодекса РФ) - 30 дней. Сроки не соблюдены, прошло уже полгода. Очень несерьезное отношение к гражданам - добросовестным налогоплательщикам» (Управление ФНС по Московской области).*

*«Обращалась в ревизионный отдел по вопросам проверки листка нетрудоспособности. Получила полный ответ квалифицированного специалиста» (Нижегородское региональное отделение ФСС).*

*«Не могу поставить авто на учёт, т.к. есть ограничение на регистрационные действия. 05.07.2016 мне было выдано постановление об отмене запрета, но до сих пор ограничения не сняты, транспорт простаивает, одним словом бардак» (Управление ФССП по Республике Татарстан).*

**Таблица 4.** Доля положительных отзывов в общем объеме отзывов, июнь 2016 года, %  
Источник: ИАС МКГУ

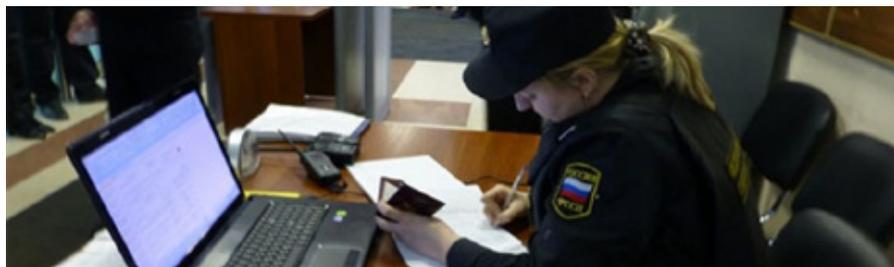


## ФСС и ФССП лучше всего работают над ошибками

Активнее всего на отзывы недовольных граждан в мае отвечали ФСС и ФССП. ФСС ответила на 83% отрицательных и 89% положительных отзывов, а ФССП – на 70% отрицательных и 75% положительных отзывов.

ГУ по вопросам миграции МВД ответило на 62% отрицательных и 39% положительных отзывов. ПФР дал ответ на 55% отрицательных и 26% положительных отзывов.

ФНС дала ответ на 44% отрицательных и на 25% положительных отзывов.



положительных отзывов.

Росреестр ответил на 33% отрицательных и 6% положительных отзывов.

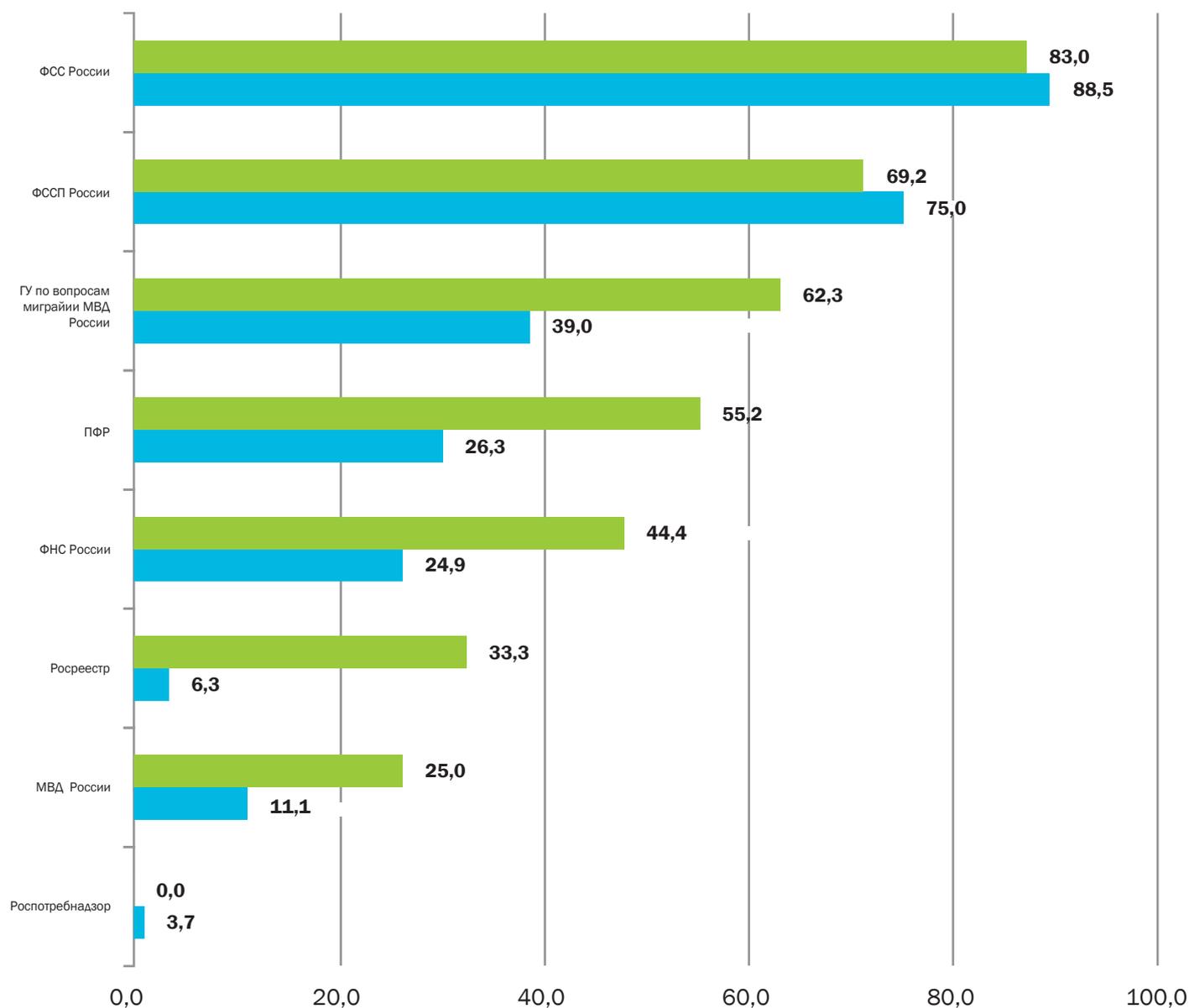
У МВД с ответом был каждый

четвертый отрицательный и каждый десятый положительный отзыв. Роспотребнадзор ответил всего на 4% положительных отзывов.

**Таблица 5.** Доля «отвеченных» отзывов, июнь 2016, %

**Источник:** ИАС МКГУ

■ Отрицательные отзывы, доля %, июнь 2016  
■ Положительные отзывы, доля %, июнь 2016



## Самые активные получатели госуслуг — в Ростове



В июне у МВД, ФССП, Роспотребнадзора подавляющее количество оценок, поступающих из регионов, оказались с незаполненным ОКАТО в Федеральном реестре госуслуг, и определить их принадлежность к тому или другому территориальному подразделению ведомства возможным не представляется. В связи с этим анализ деятельности ведомств в региональном разрезе в июне может вестись по пяти оставшимся ведомствам: ФНС, ПФР, Росреестру, ФСС и Росимущество.

Лидером по активности граждан, оценивающих качество госуслуг в своем регионе, в июне снова стала Ростовская область.

Она находится в пятерках лидеров в трех из пяти ведомств. Кабардино-Балкария, Башкирия и Чувашия вошли в пятерки лидеров по двум ведомствам из пяти. Самое большое число региональных подразделений, по которым поступают в систему оценки, у ФНС. В июне оценки приходили из 84 регионов (в мае приходили из всех). Нет данных по Ямало-Ненецкому автономному округу.

ПФР не дает сведения о работе подразделений в семи регионах (в мае такой у него был только один). Росреестр направляет в систему оценки из 68 регионов (в мае – из 64), ФСС из 64 субъектов РФ (вместо 66), Росимущество из 9

(как и было в мае).

«Обратилась в Горьковский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора, сотрудник объяснил, каким образом заполнять необходимые заявления, предельно понятно, вежливо, с вниманием и участием. На оформление и регистрацию заявления ушло мало времени. Хотелось бы выразить благодарность сотруднику за экономию времени и вежливое обращение» (Управление Роспотребнадзора по Свердловской области).

«Хочу выразить благодарность сотрудникам Пенсионного фонда РФ в г. Липецке за хорошую работу, за приятное отношение. Мне доходчиво ответили на все интересующие меня вопросы о назначении пенсии, о накопительной части, о возможности предварительной записи, а также о предоставлении заявлений через сайт госуслуг. Ждала своей очереди недолго, зал кондиционируется» (Отделение ПФР по Липецкой области).

**Таблица 6.** Количество подключенных к ИАС МКГУ субъектов РФ, июнь 2016 года, шт.

**Источник:** ИАС МКГУ

